

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PERBANKAN SYARIAH**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**RIKA YULIANA**

**B 100 130 273**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**NASABAH PERBANKAN SYARIAH**

Yang ditulis oleh:

**RIKA YULIANA**  
**B 100 130 273**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 6 Januari 2018

Pembimbing



**(Muhammad Sholahuddin., SE., M.Si)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, MM)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RIKA YULIANA**  
NIRM : **B 100 130 273**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
**PERBANKAN SYARIAH**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **6 Januari 2018**

Yang membuat pernyataan,

**RIKA YULIANA**

## MOTTO

" Semampunya kita berusaha, tentang hasil akhir kita serahkan kepada Allah swt". ( Penulis )

" Tak peduli yang telah hilang dalam hidupmu, selama kamu masih mampu bersyukur kepada Allah swt, kamu tidak akan kehilangan apapun". ( Penulis )

" Nikmat hidup hari ini, sebab kemarin telah tiada . dan besok tidak akan pernah tau keadaannya". ( Penulis )

" Cintailah yang memberimu nikmat, jangan mencari nikmat yang diberi". ( Habib Syech AA )

" Katakanlah sebenarnya walaupun pahit". ( HR. Ibnu Hibban )

## **PERSEMBAHAN**

Dalam pelaksanaan dan penyusunan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- ❖ Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hikmahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ❖ Ibu dan Ayah yang telah memberi cinta, kasih, doa dan semangatnya begitu tulus
- ❖ Semua teman-temanku semasa sekolah dasar sampai sekolah menengah atas yang selalu memberiku semangat dan doa sehingga ini dapat terselesaikan
- ❖ Sahabatku Dewi, Mira, Yuni, Itika, Wulan, Puspa, Runi, Linda, Astuti, Riski Khoirunisa, Mia, Shodik dan Wafi Lutfiah terimakasih atas semangat, doa keceriaan selama ini. Semogga kita selalu bersama sampai kapanpun.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Adapun desain penelitian adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah perbankan Syariah di Kota Surakarta, adapun sampel penelitian sebanyak 100 nasabah perbankan Syariah di Kota Surakarta dengan *proportional random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda (*multiple regression analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah perbankan Syari'ah di Kota Surakarta. Terdapat pengaruh variabel *reliability* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah perbankan Syari'ah di Kota Surakarta. Terdapat pengaruh variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah perbankan Syari'ah di Kota Surakarta. Terdapat pengaruh variabel *assurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan nasabah perbankan Syari'ah di Kota Surakarta. Tidak terdapat pengaruh variabel *emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah perbankan Syari'ah di Kota Surakarta.

Kata kunci: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, kepuasan.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to the satisfaction of sharia banking customers. The results of this study are expected to serve as a source of information for the bank in an effort to improve the quality of service in order to better satisfy the customer and to maintain the level of service that is beneficial in the present and the future. The research design is correlational. The population in this study is all customers of Syariah banking in Surakarta, while the sample of research is 100 customers of Syariah banking in Surakarta with proportional sampling as sampling technique. Data analysis in this research use multiple regression analysis. The results showed that there was no influence of tangible variable (X1) on customer satisfaction of Syari'ah banking in Surakarta City. There is influence of variable of reliability (X2) to customer satisfaction of Syari'ah banking in Surakarta City. There is influence of responsiveness variable (X3) to customer satisfaction of Syari'ah banking in Surakarta City. There is influence of assurance variable (X4) to customer satisfaction of Syari'ah banking in Surakarta City. There is no influence of emphaty variable (X5) on customer satisfaction of Syari'ah banking in Surakarta City

**Keywords:** reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, satisfaction.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, jauh dari kesempurnaan baik dalam susunan kata-kata maupun dari segi pembahasan masalahnya. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis didalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Muhammad Sholahuddin, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyekikan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran dan keiklasan.
5. Ibu Ir. Irmawati, SE., M.Si selaku pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan binaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan



kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu berdoa untuk penulis, member motivasi, dan nasehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir yang penulis susun dapat bermanfaat dan menjadi tambahan ilmu bagi semua pihak. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 6 Januari 2018

Penulis

**Rika Yuliana**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika .....	8
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kepuasan Nasabah .....	16
B. Penelitian terdahulu .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	22
D. Hipotesis .....	23

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	27
	A. Jenis dan Desain Penelitian .....	27
	B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
	C. Metode Analisis Data .....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
	A. Karakteristik Responden .....	38
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	40
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	44
	D. Pengujian Hipotesis .....	48
	E. Pembahasan .....	52
BAB V	PENUTUP .....	59
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Keterbatasan Penelitian .....	60
	C. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel IV. 2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel IV. 3.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	40
Tabel IV. 4.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	41
Tabel IV. 5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ) .....	41
Tabel IV. 6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	42
Tabel IV. 7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ) .....	42
Tabel IV. 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	43
Tabel IV. 9.	Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel IV. 10.	Hasil Pengujian Normalitas .....	45
Tabel IV. 11.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	46
Tabel IV. 12.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	47
Tabel IV. 13.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	48
Tabel IV. 14.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Tabel  $r_{\text{Product Moment}}$

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F